

MINISTÈRE du Développement du Nord, des Mines et des Forêts

Plan d'accessibilité (LPHO)
2010-2011



ISSN: 1-708-3842

Table des matières

Introduction	1
Mise à jour sur les réalisations relatives à l'accessibilité 2009-2010	2
Mise à jour sur les exigences relatives aux services à la clientèle accessibles	4
Engagements relatifs à l'information et aux communications	5
Autres engagements relatifs à l'accessibilité	6
Initiatives d'amélioration de l'accessibilité visant à repérer, éliminer et prévenir les obstacles pour les normes en cours d'élaboration en vertu de la LAPHO	12
Loi(s) et règlement(s) en cours de révision dans le but de prévenir les obstacles pour les personnes handicapées	7
Lexique de termes et de sigles	8
Renseignements	9

Introduction

La Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) constitue la feuille de route pour rendre la province accessible d'ici 2025. En vertu de cette loi, des normes d'accessibilité sont établies et mises en oeuvre en vue d'abolir les obstacles qui existent dans les principaux aspects de la vie quotidienne.

Ces normes amélioreront l'accessibilité des personnes handicapées dans les secteurs des services à la clientèle, de l'information et des communications, de l'emploi, du transport et du milieu bâti.

Le gouvernement de l'Ontario se prépare à prendre les devants pour faire de l'Ontario une province accessible. En 2010, il a été le premier organisme public à présenter son rapport de conformité à la première norme, soit les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (NASC) (Règlement de l'Ontario 429/07).

En attendant l'entrée en vigueur des autres normes en vertu de la LAPHO, nous respectons le Code des droits de la personne de l'Ontario et remplissons les obligations énoncées dans la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO).

Chaque année, le gouvernement définit la façon de prévenir, de repérer et d'éliminer les obstacles par l'entremise des plans d'accessibilité annuels exigés par la LPHO.

Se fondant sur le plan de l'année dernière, le plan d'accessibilité de 2010-2011 continuera à faire progresser le ministère du Développement du Nord, des Mines et des Forêts en fonction de l'objectif d'accessibilité pour tous les Ontariens et toutes les Ontariennes.

[...]

On peut obtenir les plans des autres ministères en cliquant sur : Ontario.ca.

Mise à jour sur les réalisations relatives à l'accessibilité 2009-2010

SECTEUR D'INTÉRÊT : Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

RÉALISATIONS :

Depuis deux ans, le ministère du Développement du Nord, des Mines et des Forêts a déployé de grands efforts pour se conformer aux exigences réglementaires des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (NASC) dès janvier 2010. Plus particulièrement, le Ministère :

- A adopté et mis en œuvre les politiques et les pratiques de la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO.
- S'est assuré que tous les titulaires de postes classifiés et non classifiés ont suivi la formation nécessaire pour répondre aux exigences prévues aux NASC et les dépasser.
- S'est assuré que tous les fournisseurs de services externes considérés comme assujettis aux NASC étaient formés aux exigences prévues aux NASC.
- A renforcé et mis en relief le processus et les mécanismes de rétroaction publique établis de sorte que les exigences des NASC soient pleinement respectées. Il faut souligner à cet égard le rôle essentiel joué par la Direction des services de communication du Ministère en tant que responsable de la majorité des rétroactions sur l'accessibilité parvenues au Ministère.
- Dans un objectif de conformité aux exigences des NASC, a conçu et mis en œuvre des modalités en cas de perturbation des services, en collaboration avec notre Direction de la gestion des urgences, pour que les avis au public se conforment aux besoins des clients handicapés du Ministère.

SECTEUR D'INTÉRÊT : Information et communications

RÉALISATIONS :

- Tout le personnel a été dirigé vers les ressources du site intranet AccessOPS sur les normes et les lignes directrices des documents accessibles, en attendant les occasions de formation dirigée qui se présenteront lorsque le nouveau règlement sur l'information et les communications sera promulgué en loi en 2011.
- Le Ministère fournit aux clients des publications et des documents sur des supports de substitution accessibles sur demande, conformément aux processus et procédures du gouvernement.

SECTEUR D'INTÉRÊT : Emploi

RÉALISATIONS :

- Le Ministère a renforcé son engagement à l'égard des instruments juridiques qui protègent les droits des personnes handicapées en matière d'embauche, par exemple le recrutement pour pourvoir les postes vacants.

Mise à jour sur les exigences relatives aux services à la clientèle accessibles

Les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (Règlement de l'Ontario 429/07) sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2008. Tous les ministères de l'Ontario devaient se conformer au Règlement au plus tard le 1^{er} janvier 2010.

En janvier 2010, la FPO a été le premier organisme public à déposer son rapport de conformité auprès de la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario. Pour qu'ils continuent à se conformer aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, il est crucial que les ministères tiennent compte de l'accessibilité dans le cadre de leur processus de planification et d'élaboration de programmes et de politiques.

Politiques et pratiques de services à la clientèle accessibles

Secteur d'intérêt : Service à la clientèle

Engagement : Continu

Le MDNMF entend continuer à mettre à œuvre la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO ainsi que des pratiques et procédures s'y rapportant, en conformité avec les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (NASC).

Actions(s) proposée(s) :

Le MDNMF a adopté sans réserve la Politique opérationnelle de services à la clientèle accessibles et les Lignes directrices en matière d'accessibilité en tant que principal guide de planification de l'accessibilité et de mise en œuvre au sein du Ministère. Le MDNMF continuera de se servir de la Politique opérationnelle de services à la clientèle accessibles comme outil de rédaction des politiques, des lois et des programmes à venir et collaborera avec le Bureau de la diversité de la fonction publique de l'Ontario et d'autres ministères de la FPO afin de garantir une approche politique uniforme.

Calendrier de mise en œuvre : Mise en œuvre permanente jusqu'en octobre 2011

Politiques et pratiques d'accessibilité en matière d'approvisionnement

Secteur d'intérêt : Service à la clientèle

Engagement : Continu

Le MDNMF veillera à ce que les gestionnaires, les superviseurs et les membres du personnel reçoivent des conseils sur les politiques et les procédures à suivre pour assurer l'accessibilité dans l'achat de produits et de services. Le Ministère continuera de mettre en œuvre les lignes directrices adoptées par la FPO pour assurer l'accessibilité en matière d'approvisionnement.

Actions(s) proposée(s) :

Le MDNMF continuera de respecter la Directive d'approvisionnement de la FPO et la Politique opérationnelle d'approvisionnement.

Calendrier de mise en œuvre : Mise en œuvre permanente jusqu'en octobre 2011

Formation et sensibilisation en matière d'accessibilité

Secteur d'intérêt : Service à la clientèle

Engagement : Continu

Le MDNMF entend mettre en œuvre une stratégie de formation de son personnel conforme aux exigences des NASC.

Actions(s) proposée(s) :

Les NASC exigent que le Ministère prenne les mesures suivantes :

- former le personnel, les bénévoles, les entrepreneurs et toutes les autres personnes qui interagissent avec le public ou d'autres tiers en votre nom sur une variété de sujets décrits dans la norme relative au service à la clientèle;
- former, sur un certain nombre de sujets indiqués dans la norme pour les services à la clientèle, le personnel, les bénévoles, les entrepreneurs et toutes les autres personnes qui participent à l'élaboration de vos politiques, pratiques et procédures relatives à la fourniture de biens ou de services

Le MDNMF obligera tout son personnel à suivre les modules de formation en ligne *Puis-je vous aider? Comment accueillir les clients ayant un handicap* et *May I Help You*

Supplementary: Ten things you need to know about accessible customer service training offerts par le Centre du leadership et de l'apprentissage de la FPO. La stratégie comprendra un processus de suivi, de surveillance et de compte rendu. La formation sur l'accessibilité des services à la clientèle a été incorporée à l'intégration du nouveau personnel (trousse d'orientation des nouveaux employés) et à celle des titulaires de postes non cycliques et non classifiés. La Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FPO et les pratiques et procédures s'y rapportant seront intégrées aux initiatives du Ministère en matière de formation.

Calendrier de mise en œuvre : Mise en œuvre permanente jusqu'en octobre 2011. Une formation initiale sera donnée au personnel d'ici le 1^{er} janvier 2010. La formation continue du nouveau personnel, y compris les nouveaux embauchés et les étudiants, se déroulera du janvier 2010 à octobre 2011.

Avis de perturbation des services

Secteur d'intérêt : Service à la clientèle

Engagement : Continu

Le Ministère compte mettre en œuvre et améliorer les procédures à suivre en cas de perturbation des services établies en 2010.

Actions(s) proposée(s) :

Aux termes des NASC, « toute organisation désignée du secteur public [...] prépare un document décrivant les mesures à prendre en cas de perturbation temporaire... ». Les lignes directrices sur les NASC précisent davantage en énonçant les quatre éléments suivants :

- les circonstances dans lesquelles une perturbation temporaire aura lieu seront publiées et l'endroit où l'avis sera affiché;
- les mesures qui seront prises concernant une perturbation temporaire imprévue;
- les renseignements que la norme exige d'inclure dans l'avis de perturbation temporaire;
- les installations ou services de remplacement qui seront disponibles, le cas échéant, pendant la perturbation temporaire pour assurer la continuation des services aux personnes handicapées.

Le MDNMF a préparé en 2010 un document énonçant les mesures à prendre en cas de perturbation temporaire. Le Ministère entend poursuivre la mise en place des procédures à suivre en cas de perturbation des services dans les différents emplacements du Ministère.

Calendrier de mise en œuvre : Mise en œuvre permanente jusqu'en octobre 2011

Amélioration des communications générales avec les personnes handicapées : engagement relatif à l'accessibilité des réunions

Secteur d'intérêt : Service à la clientèle

Engagement : Continu

Le MDNMF entend rehausser ses efforts en vue d'organiser et d'accueillir des réunions accessibles.

Actions(s) proposée(s) :

Le MDNMF s'engage à rehausser l'accessibilité des réunions qu'il organise et accueille. Le MDNMF a mené un examen approfondi des pratiques exemplaires actuellement utilisées dans la FPO et d'autres organismes afin de cerner les façons de faire et pratiques qui lui conviennent.

Calendrier de mise en œuvre : Mise en œuvre permanente jusqu'en octobre 2011

Amélioration continue des services à la clientèle pour les personnes handicapées

Secteur d'intérêt : Service à la clientèle

Engagement : Nouveau

Le Ministère utilisera l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion de la FPO pour déterminer les secteurs à améliorer en matière de prestation de services.

Actions(s) proposée(s) :

Le Bureau de la diversité de la FPO vient de mettre au point l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion, un outil que les ministères peuvent utiliser pour l'examen des lois, des politiques, des programmes et des services sur la diversité et l'accessibilité. Le Ministère utilisera cet outil pour évaluer l'accessibilité de la prestation actuelle des services et encouragera le personnel à suivre la formation sur l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion donnée par le CFLL.

Calendrier de mise en œuvre : Mise en œuvre permanente jusqu'en octobre 2011

Processus de rétroaction sur l'accessibilité

Secteur d'intérêt : Service à la clientèle

Engagement : Continu

Le Ministère a établi un certain nombre de processus permettant aux gens de faire des observations sur la prestation de biens et de services, y compris les personnes handicapées et les personnes qui ont des préoccupations au sujet de la façon dont le Ministère fournit ses services aux personnes handicapées. Ces processus comprennent des modalités pour répondre rapidement aux observations et aux plaintes reçues. Le Ministère compte poursuivre l'adaptation et l'amélioration de ses processus de rétroaction.

Actions(s) proposée(s) :

Les NASC exigent que les ministères se dotent d'un processus de rétroaction leur permettant de recevoir des observations sur les problèmes d'accessibilité et d'y répondre. En outre, chaque ministère doit rendre les renseignements sur le processus de rétroaction facilement accessibles au public.

Le site Web du Ministère destiné au public offre toute une gamme de mécanismes de commentaires sur l'accessibilité. Le Ministère entend examiner chaque année les processus actuels pour savoir comment on pourrait les améliorer. Entre le 1^{er} janvier et le 31 octobre 2010, le Ministère n'a pas reçu de commentaires du public sur l'accessibilité ou sur ses processus. Les mécanismes de rétroaction ont été utilisés pour commander des publications du Ministère en formats accessibles sur des supports de substitution et les réponses aux demandes ont été effectuées en temps utile.

Calendrier de mise en œuvre : Mise en œuvre permanente jusqu'en octobre 2011

Engagements relatifs à l'information et aux communications

L'information et les modes de communication sont des éléments clés de la prestation de nombreux programmes et services gouvernementaux au public. Il est essentiel que nous dispensions les mêmes services de qualité à toute la population de la province.

En prévision de l'entrée en vigueur des normes relatives à l'information et aux communications, le gouvernement de l'Ontario cherche constamment des façons de prévenir et d'éliminer les obstacles pour les personnes handicapées dans le cadre de ses activités visant à préparer, se procurer, fournir, recevoir ou distribuer de l'information et des communications au public.

Normes et lignes directrices sur les documents accessibles

Secteur d'intérêt : Information et communications

Engagement : Nouveau

Élaborer des normes et des lignes directrices sur les documents accessibles et les communiquer au personnel ministériel qui les mettra en œuvre.

Actions(s) proposée(s) :

Élaborer des normes et des lignes directrices sur les documents accessibles reposant sur les pratiques exemplaires utilisées à l'intérieur et à l'extérieur de la FPO.

Communiquer avec tout le personnel concernant l'application des normes et des lignes directrices.

Calendrier de mise en œuvre : Mise en œuvre permanente d'octobre 2010 à octobre 2011

Accessibilité du matériel de communication

Secteur d'intérêt : Information et communications

Engagement : Continu

Encourager le personnel à incorporer des éléments sur l'accessibilité dans la préparation du matériel de communication de sorte que les produits de communication soient accessibles à tous.

Actions(s) proposée(s) :

Ajouter des commentaires sur les pratiques exemplaires aux documents PDF envoyés au personnel, aux documents accessibles (Microsoft et PDF) et aux courriels, de façon à augmenter le niveau d'accessibilité. Le Ministère encouragera les membres du personnel à écouter les vidéos d'apprentissage sur les documents PDF et Word accessibles.

Calendrier de mise en œuvre : octobre 2010 – mai 2011

Dispositions sur les publications en format accessible

Secteur d'intérêt : Information et communications

Engagement : Continu

Le MDNMF se conformera aux lignes directrices et aux procédures pour répondre aux demandes de publications sur des supports accessibles.

Actions(s) proposée(s) :

Le MDNMF continuera de collaborer avec Publications Ontario pour fournir des documents dans un format compatible avec les exigences de la LPHO. Le personnel du Ministère recevra des renseignements et conseils courants sur les procédures à suivre pour répondre aux demandes de documents sous forme accessible.

Calendrier de mise en œuvre : Mise en œuvre permanente jusqu'en octobre 2011

Conformité aux normes d'accessibilité pour le site Web destiné au public

Engagement : Continu

Le MDNMF entend adhérer aux normes d'accessibilité prévues à la LPHO et au *Règlement intégré sur l'accessibilité* (en attente d'édition) à l'égard de son site Web destiné au public.

Actions(s) proposée(s) :

Le MDNMF est l'hôte d'un site web public conforme aux exigences de la LPHO, qui a été conçu et mis à jour selon les normes web actuelles de la FPO en la matière. Jusqu'à l'adoption des dispositions du nouveau *Règlement intégré sur l'accessibilité* et

la détermination des délais de conformité, le Ministère entend continuer à se conformer aux normes de la LPHO pour tout nouveau contenu ou site Web. Le coordinateur du site Web du Ministère collaborera étroitement avec les autres ministères et organismes centraux pour s'assurer que le Ministère continue à se conformer à l'approche de la FPO en matière de normes d'accessibilité pour le Web.

Calendrier de mise en œuvre : Mise en œuvre permanente jusqu'en octobre 2011

Autres engagements relatifs à l'accessibilité

Initiatives d'amélioration de l'accessibilité visant à repérer, éliminer et prévenir les obstacles pour les normes en cours d'élaboration en vertu de la LAPHO

En prévision de l'entrée en vigueur des autres normes, le gouvernement de l'Ontario a prévu la mise en œuvre de plusieurs initiatives pour la fonction publique, notamment dans les secteurs suivants : transport, emploi et milieu bâti. Il vise ainsi à faciliter les déplacements des personnes handicapées en Ontario, à assurer l'accessibilité des personnes handicapées à toutes les étapes d'un emploi et à éliminer les obstacles dans les immeubles. Un grand nombre des initiatives prévues pour la fonction publique en 2010-2011 ont pour but d'aider les ministères à se préparer à se conformer aux prochaines normes qui entreront en vigueur.

Les initiatives pour la fonction publique sont énumérées dans le Plan d'accessibilité 2010-2011 du ministère des Services gouvernementaux.

Éliminations des obstacles des politiques, processus et pratiques d'emploi

Secteur d'intérêt : Emploi

Engagement : Continu

Le Ministère continuera à veiller à ce qu'il n'y ait pas d'obstacles possibles dans les politiques, processus et pratiques d'emploi ou dans les outils pour les personnes handicapées.

Actions(s) proposée(s) :

Dans le cadre de son processus d'embauche, le Ministère informera le public que des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées peuvent être mises en place sur demande.

Les offres d'emploi seront révisées de sorte qu'elles ne contiennent pas d'obstacles arbitraires.

Les offres d'emploi seront communiquées aux réseaux d'emploi qui aident les personnes handicapées dans leur recherche d'emploi.

Calendrier de mise en œuvre : octobre 2010 - octobre 2011

Élaboration de normes d'emploi

Secteur d'intérêt : Emploi

Engagement : Continu

Le Ministère collaborera avec RH Ontario et d'autres ministères pour assurer une approche uniforme et coordonnée du respect des normes d'emploi sur l'accessibilité prévues au nouveau *Règlement intégré sur l'accessibilité*.

Actions(s) proposée(s) :

Le Ministère collaborera avec d'autres ministères, RH Ontario et le Bureau de la diversité de la FPO pour assurer une approche uniforme et efficace du respect des normes d'emploi sur l'accessibilité prévues au nouveau *Règlement intégré sur l'accessibilité*. Les mesures seront appuyées par un respect minutieux de toutes les lois et tous les règlements connexes, incluant le projet de loi 168 et le *Code des droits de la personne* de l'Ontario.

Calendrier de mise en œuvre : octobre 2010 – octobre 2011

Engagement envers l'aménagement sans obstacle

Secteur d'intérêt : milieu bâti

Engagement : Continu

Le MDNMF se conformera aux normes de l'aménagement sans obstacle des installations du gouvernement de l'Ontario dans ses projets d'acquisition, de construction ou de rénovations majeures d'installations existantes ou louées.

Actions(s) proposée(s) :

Les rénovations et la signalisation seront conformes aux règlements et aux politiques sur l'aménagement sans obstacle du gouvernement de l'Ontario.

Calendrier de mise en œuvre : Mise en œuvre permanente d'octobre 2010 à 2011

Loi(s), règlement(s) et politique(s) en cours de révision dans le but de prévenir les obstacles pour les personnes handicapées

Dans le cadre de l'engagement qu'il a pris d'éliminer et de prévenir les obstacles pour les personnes handicapées, le gouvernement de l'Ontario continuera à réviser toutes les nouvelles mesures législatives et les politiques en voie d'élaboration afin de repérer et d'éliminer tout obstacle.

Engagement à inclure l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion de la FPO dans l'élaboration de politiques et des lois

Engagement : Continu

Le MDNMF verra à ce que l'ensemble des lois, des règlements et des politiques nouvellement mis en place soit examiné pour éviter qu'ils ne contiennent d'obstacles à l'accessibilité.

Actions(s) proposée(s) :

Le Ministère utilisera l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour élaborer ou examiner les lois, les règlements et les politiques.

Calendrier de mise en œuvre : Mise en œuvre permanente d'octobre 2010 à 2011

Lexique de termes et de sigles

LAPHO – Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

FPO – fonction publique de l'Ontario

LPHO – Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario

Renseignements

Nous sommes toujours heureux de recevoir des questions et des commentaires sur le plan d'accessibilité du ministère.

Téléphone : Pam Hull, chef de service d'accessibilité du MDNMF au 705 564-7444

Numéro ATS : 1 866 349-1388

Courriel : AODAMNDMF@Ontario.ca

Site Web du Ministère : <http://www.mndmf.gov.on.ca>

Rendez-vous sur le portail **Accessibilité Ontario du ministère des Services sociaux et communautaires**. Ce site sur l'accessibilité offre des ressources et des renseignements destinés à faire de l'Ontario une province accessible pour tous.

Pour commander gratuitement un exemplaire du plan d'accessibilité sur support de substitution, adressez-vous à :

Publications ServiceOntario

Téléphone : 1 800 668-9938

ATS : 1 800 268-7095

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario

ISSN: 1-708-3842

This document is available in English.